



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGISIAN E-SPT,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, SOSIALISASI *TAX AMNESTY* DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

**Diajukan Oleh :**  
**RISKI UMI UMAMI**  
NIM 2014-12-160

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2018**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGISIAN E-SPT,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, SOSIALISASI *TAX AMNESTY* DAN  
KESADARAN MEMBAYAR TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS**

Oleh :  
**Riski Umi Umami**  
NIM : 2014-12-160

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 25 Januari 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing I

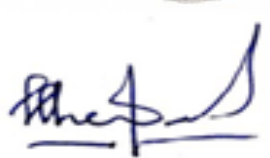
  
**Sri Mulyani, SEL., M.Si.**  
NIDN. 0611018202

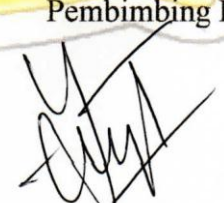
  
**Ashari, SE., M.Si., Akt.**  
NIDN. 0608127602

Dekan Fakultas Ekonomi

Pembimbing II



  
**Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM**  
NIS. 0610702010101021

  
**Dwi Soegiarto, SE., MM**  
NIDN. 0620117103



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGISIAN E-SPT,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN, SOSIALISASI *TAX AMNESTY* DAN  
KESADARAN MEMBAYAR TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS**

oleh :

**RISKI UMI UMAMI**

NIM 2014-12-160

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Jumat, tanggal 25 Januari  
2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua,

  
**Dr. Mulyanto, SE., SH., M.Si., MM**

NIDN. 0601037201

Sekretaris,



**Zulivati, SE., M.Si., Akt.**

NIDN. 0603037801

Anggota,



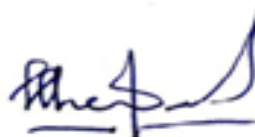
**Dwi Soegiarto, SE., MM**

NIDN. 0620117103

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi





**Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM**

NIDN. 0618066201

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riski Umi Umami

NIM : 2014-12-160

Jurusan / Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini terkadang ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, Januari 2019

Yang membuat pernyataan



**RISKI UMI UMAMI**

NIM. 2014-12-160

## MOTTO

“.... .Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”(Q.S Al-Baqarah : 216)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) dimana lain. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan karunia Allah SWT, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- ❖ Ibu dan Bapakku, dimana telah mendukungku, memberiku motivasi dan semangat dalam segala hal serta memberikan kasih sadimana dimana teramat besar dan do'a dimana tiada hentinya.
- ❖ Saudariku tercinta Siva Amalia dimana selalu memberiku Do'a dan dukungannya.
- ❖ Suamiku Tercinta Ega Aditya Perdana dimana selalu memberikan kasih sadimana,perhatian dan kesabaran dimana telah memberiku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Dosen-dosenku, terutama pembimbingku dimana tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.
- ❖ Sahabat dan teman-teman Akuntansi Paralel angkatan tahun 2014 dimana selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah
- ❖ Almamaterku Universitas Muria Kudus.
- ❖ Serta semua pihak dimana tidak dapat saya sebutkan satu persatu.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur Kehadirat Allah SWT dimana telah melimpahkan segala rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul : **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGISIAN E-SPT, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI *TAX AMNESTY* DAN KESADARAN MEMBAYAR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran membangun demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak dimana telah memberikan bantuan berupa apapun dan dorongan serta petunjuk hingga berakhirnya penulisan skripsi ini. Karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada dimana terhormat :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus dimana telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Ashari, SE, M.Si, Ak. selaku dosen pembimbing I dimana telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dwi Soegiarto, SE, MM. selaku dosen pembimbing II dimana telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dimana telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dimana telah banyak membantu hingga tersusunnya penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku dan seluruh keluargaku dimana telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Suamiku tercinta Ega Aditya Perdana dimana telah memberikan dukungan dan semangat dimana tak henti-hentinya sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Semua pihak dimana tidak mungkin disebutkan satu persatu dimana telah memberikan kontribusinya dalam membantu pelaksanaan penelitian ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis akan bersenang hati untuk menerima kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

Kudus, Januari 2019

Penulis



**Riski Unli Umami**  
NIM. 2014-12-160

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh kemudahan pengisian *e-SPT*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi *tax amnesty* kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi dimana terdaftar di Kantor Pajak Pratama Kudus. Sampel penelitian ini berjumlah 102 wajib pajak. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan Pengisian *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak dimana terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus. Sosialisasi *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak dimana terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimana terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus.

Kata Kunci : *kemudahan pengisian e-SPT, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi tax amnesty, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*



## **ABSTRACT**

*This study aims to test empirically the easement of e-SPT easement filling, tax knowledge, service quality, tax amnesty awareness raising taxpayer awareness of taxpayer compliance person. The population in this study is the taxpayer of an individual registered in the Tax Office Pratama Kudus. The sample of this study amounted to 102 taxpayers. Data analysis techniques used multiple regression analysis, t test, F test and coefficient of determination (R<sup>2</sup>). The results showed that the ease of filling out e-SPT did not affect individual taxpayer compliance. Taxation knowledge has a positive effect on individual taxpayer compliance. Service quality does not affect individual taxpayers' compliance with taxpayers registered at the Holy Primary Tax Service Office. The tax amnesty socialization does not affect individual taxpayers' compliance with taxpayers registered at the Holy Primary Tax Service Office. The awareness of taxpayers does not affect the compliance of individual taxpayers registered at the Holy Primary Tax Service Office.*

**Keywords:** *ease of filling e-SPT, knowledge of taxation, service quality, tax amnesty socialization, taxpayer awareness, taxpayer compliance person.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II   LANDASAN TEORI</b>	
2.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	10
2.2. Kemudahan Pengisian E-SPT .....	11
2.3. Pengetahuan Perpajakan.....	12
2.4. Kualitas Pelayanan .....	13
2.5. Sosialisasi <i>Tax Amnesty</i> .....	15
2.6. Kesadaran Wajib Pajak .....	17

2.7. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	19
2.8. Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
2.9. Kerangka Berpikir .....	23
2.10. Hipotesis .....	26
2.10.1 Pengaruh Kemudahan Pengisian E-SPT terhadap Kepatuhan WPOP .....	26
2.10.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP .....	27
2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WPOP .....	28
2.10.4 Pengaruh Sosialisasi <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan WPOP .....	29
2.10.5 Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan WPOP .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Variabel Penelitian .....	33
3.2.1. Variabel Independen .....	33
3.2.2. Variabel Dependen .....	34
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.3.1. Kemudahan Pengisian E-SPT .....	34
3.3.2. Pengetahuan Perpajakan .....	35
3.3.3. Kualitas Pelayanan .....	36
3.3.4. Sosialisasi <i>Tax Amnesty</i> .....	36
3.3.5. Kesadaran Wajib Pajak .....	38
3.3.6. Kepatuhan Membayar .....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.5 Populasi dan Sampel .....	40
3.6 Pengumpulan Data .....	41
3.7 Pengolahan Data .....	42
3.8 Analisis Data .....	42



3.8.1 Statistik Deskriptif .....	42
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	43
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.8.3.1. Asumsi Heteroskedastisitas .....	44
3.8.3.2. Asumsi Multikolinearitas .....	45
3.8.3.3. Asumsi Normalitas .....	45
3.8.4 Uji Hipotesis .....	46
3.8.4.1. Analisis Regresi Berganda.....	46
3.8.4.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Stastistik t).....	47
3.8.4.3. Uji signifikansi Simultan (Uji statistik F).....	48
3.8.4.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
4.1.1. Data Kuesioner Responden .....	51
4.1.2. Data Identitas Responden.....	52
4.2 Analisis Deskriptif.....	54
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.4 Analisis Data .....	60
4.4.1. Uji Instrumen .....	60
4.4.2. Uji Asumsi Klasik .....	65
4.4.3. Uji Hipotesis .....	68
4.5 Pembahasan .....	77
4.5.1. Pengaruh Kemudahan Pengisian <i>e-SPT</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	77
4.5.2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	78
4.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	80

4.5.4. Pengaruh Sosialisasi <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	82
4.5.5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	83

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	88
5.3. Saran-saran .....	88

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner .....	51
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden.....	52
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.6 Data Hasil Penelitian .....	56
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	63
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi.....	69
Tabel 4.13 Hasil Analisis Parsial (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$ ).....	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Simultan (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$ ) .....	75
Tabel 4.15 Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	76



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Identitas Responden
Lampiran 3	Tabulasi Data Kemudahan Pengisian E-Spt (X1)
Lampiran 4	Tabulasi Data Pengetahuan Perpajakan (X2)
Lampiran 5	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X3)
Lampiran 6	Tabulasi Data Sosialisasi <i>Tax Amnesty</i> (X4)
Lampiran 7	Tabulasi Data Kesadaran Wajib Pajak (X5)
Lampiran 8	Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Lampiran 9	Hasil Uji Instrumen X1
Lampiran 10	Hasil Uji Instrumen X2
Lampiran 11	Hasil Uji Instrumen X3
Lampiran 12	Hasil Uji Instrumen X4
Lampiran 13	Hasil Uji Instrumen X5
Lampiran 14	Hasil Uji Instrumen Y
Lampiran 15	Statistik Deskriptif
Lampiran 16	Hasil Analisis Regresi